

деятельности студентов и служить формой контроля приобретенных компетенций.

Одним из путей решения указанных проблем может стать разработка различных дополнительных курсов иностранного языка, что позволит полнее удовлетворить потребности студентов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлениям подготовки 080100, 020300 (квалификация (степень) «бакалавр») [Электронный ресурс].- Режим доступа: [http:// www.fgosvpo.ru](http://www.fgosvpo.ru). – Загл.с экрана.

© Рыжова Е.А., 2012

Н.Х. Савельева
г. Екатеринбург

О ПРОБЛЕМЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЦЕННОСТНОЙ ПОДГОТОВКИ БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ РЕСТОРАННОГО И ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: профессионально-ценностные ориентации, формирование, менеджер, иностранный язык, ресторанный и гостиничный сервис.

АННОТАЦИЯ: в статье рассматривается актуальный на сегодняшний день вопрос о нравственном воспитании будущих специалистов индустрии гостеприимства; дается общая характеристика и положение дел в сфере оказания услуг на территории Российской Федерации. Кроме того, обозначается и обосновывается актуальность формирования профессионально-ценностных ориентаций будущих менеджеров ресторанного и гостиничного сервиса в процессе профессиональной подготовки.

ABOUT THE PROBLEM OF PROFESSIONAL VALUE TRAINING OF THE FUTURE MANAGER OF RESTAURANT AND HOTEL SERVICE

KEY WORDS: professional value orientations, formation, manager, foreign language, restaurant and hotel service.

ABSTRACT: in the article is considered the topical for today question about the ethical education of future specialists of the hospitality industry; is given the general characteristic and circumstances in the service industry on the territory of Russian Federation. Besides is defined and proved the actuality of the formation of professional value orientations of the future manager of restaurant and hotel service during the professional training.

Одной из особенностей современного этапа развития профессионального образования является подготовка специалистов индустрии гостеприимства. В условиях расширения деловых связей с зарубежными партнерами и туристического бизнеса наиболее востребованными в сфере обслуживания являются не просто высококвалифицированные менеджеры, а специалисты, владеющие несколькими иностранными языками, психологически готовые к профессиональной деятельности в новых социокультурных и экономических условиях, способные видеть перспективы и планировать стратегии и тактики развития предприятия.

Вопрос подбора персонала для индустрии гостеприимства всегда был одной из ключевых тем при обсуждении перспектив развития отрасли. Нехватка грамотных специалистов, низкий уровень культуры выпускников, отсутствие успешно работающих современных учебных программ – вот основные «больные места», препятствующие успешному развитию данной индустрии.

На сегодняшний день последствия мирового финансового кризиса способствовали увеличению на рынке труда спроса на грамотных и талантливых руководителей. Требуется приток новых молодых специалистов. По мнению известного столичного ресторатора Романа Рожниковского [14], сейчас начинается реальная экономика, в которой выживут только сильные, грамотно организованные предприятия индустрии гостеприимства. Кризис очистит рынок от непрофессионалов, предоставляющих некачественные услуги, появятся принципиально новые рестораны и гостиницы с улучшенным качеством обслуживания, поскольку им придется бороться за каждого клиента.

В настоящий момент очевидна острая необходимость качественного улучшения всех видов и форм профессиональной подготовки будущих менеджеров ресторанного и гостиничного сервиса. Отечественные учебные заведения, вынужденные следовать жестким требованиям образовательных стандартов, готовят универсального, но никому не нужного специалиста, т.к. его знания

не имеют практического применения в ресторанной и гостиничной сфере. Самая большая проблема отечественной подготовки кадров для ресторанной и гостиничной сферы – проблема отсутствия аксиологического воспитания личности в процессе обучения. Вот и получаются «полуфабрикаты» низкой степени готовности, плохо представляющие себе работу в ресторанном и гостиничном бизнесе, пасующие перед первым же недовольным гостем.

В соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению 521500 – «Менеджмент» менеджер организации должен: «в области философии, психологии, истории иметь представление об эстетических ценностях, их значении в творчестве и повседневной жизни, уметь ориентироваться в них; в области филологии уметь вести беседу-диалог на иностранном языке общего характера, соблюдать правила речевого этикета, читать литературу по специальности без словаря, составлять деловые письма на иностранном языке». Очевидно, что программа подготовки и требования, предъявляемые к будущим менеджерам ресторанного и гостиничного сервиса, предусматривают только представление о базисных человеческих и культурных ценностях, в то время как вопросам формирования профессионально-ценностных ориентаций не уделяется должного внимания, несмотря на то, что существующая в России практика подготовки кадров для индустрии гостеприимства требует усовершенствования в аксиологическом аспекте.

По данным Российского союза туриндустрии (табл. 1) за период с 2003 по 2008 гг. за границу с целью туризма выехало около 44 миллионов российских граждан [18].

Таблица 1

**Выезд российских граждан,
за границу в 2003 – 2008 гг. с целью туризма(тыс.
поездок)**

	Страна	2008	2007	2006	2005	2004	2003
	Турция	2212,8	1923,4	1475,6	1562,6	1445,8	1038,6
	Китай	2059,3	1651,7	1307	1151,6	941,03	687,5
	Египет	1426,7	1255,4	902,8	695,7	586,4	368,41
	Финляндия	666,9	657,1	562,6	391,3	377,1	327,25
	Италия	398,1	334,1	245,8	205,6	156,1	118,98

	Испания	365,4	318,6	246,1	218,7	190,9	168,4
	Греция	349,2	244	198,8	146,3	100,31	91,4
	Германия	330,3	231,3	225,7	231,1	255,95	278,1
	Украина	309,8	249,1	511,7	292,2	329,95	841,7
	Таиланд	258,8	232,2	144,8	70,9	80,49	54,8
	Франция	229,2	170,7	138,6	174	138,46	112,15
	ОАЭ	228,1	207,2	173,9	166,7	175,19	145,8
	Чехия	227	178	136,2	124,9	104,78	51,42
	Болгария	207,5	173,1	148,3	121,2	90,95	73,13
	Кипр	172,4	150,5	113,1	108,1	104,56	107,3
	Тунис	149,0	129,7	93	90,5	87,78	60,13
	Хорватия	119,3	116,4	73,6	58,1	50,86	33,5
	Австрия	102,1	76,7	53,4	50,5	43,83	28,81
	Израиль	98,7	45,3	23,7	27,7	23,64	26,6
	Великобритания	87,3	79,2	60,7	72,3	66,89	51,6
	Сербия и Черногория	138,9	121,8	65,8	33,1	16,97	13
	Швейцария	83	57,6	44,4	41,3	42,35	44,61
	Индия	64,4	53,3	39,6	35,2	28,34	12,54
	США	56,3	32,8	25,2	21,1	19,1	13
	Южная Корея	49,4	32,6	28,9	29,5	24,1	16,5
	Нидерланды	48,6	33	24	26,5	22,84	16,355
	Вьетнам	33,3	25,7	15,2	13,3	12,7	1,75
	Япония	31,9	25,3	23,3	25	23,04	17,6
	Всего выехало с целью туризма	11020,4	9208,3	7548,1	6606,7	4704,21	4936,5

Отток российских туристов, четко представленный в таблице 1, прежде всего, вызван низким уровнем сервиса и высоким уровнем цен в нашей стране по сравнению с такими странами как Турция, Египет, ОАЭ, отличающихся превосходным соотношением цены и качества обслуживания. Данные, представленные в таблице, заставляют также задуматься о многомиллионных суммах, которые ежегодно теряет российский бюджет из-за неспособности удовлетворить элементарные потребности и желания своих граждан в отдыхе. Сложившаяся ситуация во многом объясняется недостаточным качеством подготовки руководящих кадров индустрии гостеприимства, которые имеют слабо выраженную ориентацию на основные профессиональные ценности. Неудивительно, что такие менеджеры не способны культурно обслужить гостей, вследствие чего последние вынуждены ехать за границу в поисках лучшего сервиса.

Опрос 132 отечественных и 178 зарубежных гостиничных менеджеров высшего звена показал (2005 – 2008 гг) [19], что принятых на работу выпускников образовательных учреждений ресторанного профиля приходится переучивать. На наш взгляд, сложившаяся ситуация может быть изменена за счет качественного улучшения всех видов и форм обучения студентов иностранному языку, организуемого в рамках направления «Менеджмент» (№521500) и специальности «Менеджмент организации» (№061100).

Ведущие рестораторы России (Олег Иванов, Игорь Бухаров, Аркадий Новиков и др.) в качестве наиболее частых требований, предъявляемых к современным менеджерам, выделяют приятную европейскую внешность, умение работать в команде, грамотную речь, честность, пунктуальность, коммуникабельность, аккуратность, желание работать и зарабатывать, энергичность, нацеленность на профессиональный и карьерный рост [19].

На основе приведенных выше статистических данных, можно описать портрет востребованного на сегодняшний день специалиста индустрии гостеприимства – это грамотный ресторатор с приятной внешностью, обладающий рядом профессионально-ценностных ориентаций, таких как клиентоориентированность, честность, толерантность, рентабельность и престиж заведения.

На этот счет заслуживает внимание позиция Н.Д. Гальсковой, которая считает, что урок иностранного языка нацелен на приобщение студентов не только к новому способу речевого общения, но и к культуре народа, говорящего на изучаемом языке, к национально-культурной специфике речевого поведения страны

изучаемого языка. Он формирует у будущего специалиста представление о различных сферах современной жизни другого общества, его истории и культуры, что в свою очередь поможет осознать историю и культуру своего народа, повысить общий уровень культуры и нравственности самого обучаемого.

С.Г. Тер-Минасова полагает, что иноязычная образовательная среда, создаваемая в процессе обучения иностранному языку, является тем формирующим определенную культуру пространством, в котором осуществляется развитие личности будущего специалиста. Иностранный язык по ее мнению оказывает огромное влияние на развитие личности студентов, их интеллектуальные и творческие возможности.

Основываясь на позициях Н.Д. Гальсковой и С.Г. Тер-Минасовой, мы делаем вывод о том, урок иностранного языка представляет возможность не только обучать будущих менеджеров ресторанного и гостиничного сервиса иноязычной речи, но и повышать уровень нравственности, формировать профессионально-ценностные ориентации. То есть, средствами иностранного языка возможно формирование востребованного на сегодняшний день ресторатора и отеляера.

ЛИТЕРАТУРА

1. Большой энциклопедический словарь / Ред. А.М. Прохоров. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Большая Рос.энциклопедия; СПб: Норинт, 2000. – 1456 с.
2. Виханский О.С., Наумов, А.И. Менеджмент: учебник [Текст] / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Экономистъ, 2006. – 670 с.
3. Гальскова, Н.Д. Современная методика обучения иностранным языкам. Пособие для учителя [Текст] / Н.Д. Гальскова. – М.: АРКТИ, 2000. – 165 с.
4. Гостиничный и туристический бизнес [Текст] / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М., Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство ЭКМОС, 1998. – 352 с.
5. Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению 521500 «Менеджмент» (квалификация – бакалавр менеджмента) от 14 апреля 2000 г.
6. Дафт, Р. Менеджмент [Текст] / Пер. с англ. – Спб.: Питер, 2006. – 864 с.

7. Закон Российской Федерации «Об образовании» [Текст] (по состоянию на 1 июля 2006 г.). – Новосибирск: Сиб. унив. изд-во, 2006. – 48с.
8. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст]: учебник / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – 4-е изд., стер. – Мн.: Новое знание, 2003. – 368 с.
9. Кабушкин, Н.И. Основы менеджмента [Текст]: учеб.пособие / Н.И. Кабушкин. – 5-е изд., стереотип. – Мн.: Новое знание, 2002. – 336 с.
10. Переверзев М.П., Шайденко, Н.А., Басовский, Л.Е. Менеджмент [Текст]: учебник / Под общ.ред. проф. М.П. Переверзева. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 288 с.
11. Полонский, В.М. Словарь по образованию и педагогике / В.М. Полонский. – М.: Высшая шк., 2004. – 512 с.
12. Реализация ценностного подхода в педагогике школы [Текст]: Монография // под ред. д.п.н., проф. А.В. Кирьяковой. – М: 2000. – 240 с.
13. Рожниковский, Р.А. Деловая активность / Р.А. Рожниковский // Ресторатор. – 2009. – №1. – с. 20 – 24.
14. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст]: учебное пособие / А.В. Сорокина – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. – 204 с.
15. Тер-Минасова, С.Г. Язык и межкультурная коммуникация [Текст] / С.Г. Тер-Минасова. – М.: Слово / Slovo, 2000. – 261с.
16. www.restoranoff.ru
17. www.ratanews.ru
18. <http://www.rusdeutsch.eu/>

© Савельева Н.Х., 2012